

## SERVIZI DI SUPPORTO ORGANIZZATIVO IN AMBITO GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

### SCHEDA VALORE AGGIUNTO 6

1 febbraio 2016

*Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.*



*Engineering Tributi S.p.A.*

*Engiweb Security S.r.l.*

*NTT DATA Italia S.p.A.*



*Pricewaterhouse Coopers Advisory S.p.A.*



*SQS Italia S.p.A.*



## CONCORRENTE

PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A.

## TIPOLOGIA COMMITTENTE

Pubblica Amministrazione Locale - Regione Autonoma Sardegna

## PERIODO

28 mesi – dal 03/2011 al 06/2013

## SERVIZI EROGATI

Servizi di Supporto Organizzativo:

- Supporto alla revisione dei processi;
  - Analisi della situazione esistente dell'organizzazione e dei sistemi IT
  - Business process re-engineering
  - Individuazione dei business requirements
  - Progettazione e realizzazione di interventi di change management
- Supporto architettuale:
  - Assessment del parco applicativo esistente
  - Realizzazione di business case e studi di fattibilità delle iniziative IT
  - Progettazione end-to-end delle soluzioni applicative ed elaborazione di proposte di implementazione e diffusione delle iniziative

## AMBITO FUNZIONALE

Ambito **Gestione Procedimenti Amministrativi**

Aree tematiche:

- Protocollo informatico;
- Gestione documentale;
- Gestione degli atti amministrativi;
- Workflow automation.

## DESCRIZIONE SINTETICA

Il progetto si inquadra nell'ambito del POR FESR 2007-2013, Asse I - "Società dell'informazione" ed ha avuto come obiettivo quello di **incrementare il numero di servizi fruibili in modalità telematica da cittadini e imprese**, nonché **rafforzare le infrastrutture abilitanti per l'interoperabilità tra sistemi e semplificare i rapporti con gli utenti/clienti attraverso la realizzazione di uno sportello unico dei servizi che erogasse**, in forma omogenea, coerente e multicanale i servizi telematici e rappresentasse il punto privilegiato d'interazione con la pubblica amministrazione. Tale sportello è stato realizzato in maniera integrata con gli altri sistemi informativi regionali, in modo da garantire il massimo fluire dell'informazione e contemporaneamente limitare gli oneri a carico degli utenti, ad esempio riducendo la documentazione da presentare da parte di questi ultimi, qualora già in possesso della RAS o di altre amministrazioni.

Per ciascun servizio oggetto di fornitura, le attività svolte sono state le seguenti:

- **Supporto alla revisione dei processi:** nella prima fase del progetto la Regione è stata supportata in un'analisi preliminare di 900 procedimenti amministrativi al fine di arrivare, attraverso un percorso di condivisione strutturato, ad un elenco ristretto di procedimenti organizzato in famiglie, su cui attivare le successive attività di reingegnerizzazione. Attraverso l'utilizzo di strumenti di analisi multicriteria e secondo una logica paretiana sono stati individuati i **250 procedimenti "core"** per la Regione rispetto a criteri di **rilevanza** per il cittadino e le imprese, **strategicità** per il compito amministrativo, **complessità**, **costo complessivo**, **impatti** organizzativi e tecnologici, **benefici** economici legati a possibili iniziative di miglioramento. A seguito di standardizzazioni e accorpamenti, i 250 procedimenti sono stati ridotti a **194**. In una seconda fase del progetto è stata avviata l'attività di re-ingegnerizzazione che ha visto, per ciascuno dei 194 procedimenti, dapprima la ricostruzione e mappatura in forma di flow-chart dello stato corrente delle attività e dei sistemi informativi a supporto. Ognuno dei procedimenti oggetto di informatizzazione è stato analizzato prevalentemente da un punto di vista

organizzativo/procedurale e preliminarmente dal punto di vista tecnologico architetture, in modo da poter abbinare ogni servizio/procedimento per cittadino/impresa ai sistemi informatici sottostanti. I procedimenti analizzati sono stati mappati secondo lo **standard BPMN** utilizzando la piattaforma **ARIS by IDS Scheer**. Nella terza e ultima fase del progetto sono state individuate le criticità e/o i vincoli al loro funzionamento sotto forma di servizi online e una o più proposte di miglioramento mirate alla loro semplificazione e standardizzazione. Il risultato finale di questa fase è stato il disegno to-be dei procedimenti amministrativi in ambito. Al fine di rendere operativi i nuovi processi e le nuove modalità operative è stato definito e implementato anche un Piano di Change Management per creare, tra il personale della Regione, una graduale consapevolezza ed accettazione delle trasformazioni legate all'introduzione dei procedimenti re-ingegnerizzati.

- **Supporto architetture:** nell'ambito di tale linea di servizio sono state svolte le attività di set-up e popolamento della piattaforma selezionata per la mappatura dei processi (piattaforma **ARIS by IDS Scheer**). Inoltre, contestualmente all'analisi dei processi è stato effettuato un assessment dei sistemi informativi esistenti (nello specifico il sistema SIBAR-SB di gestione documentale, protocollo e firma digitale) nella loro componente applicativa, tecnologica e infrastrutturale i cui risultati hanno consentito l'individuazione e l'analisi di fattibilità degli interventi tecnologici per la telematizzazione del SUAP. Sono stati quindi definiti i requisiti funzionali per lo sviluppo e/o l'adeguamento dei sistemi informativi della Regione e disegnata l'architettura di massima dello Sportello Unico integrato.

**Soluzione tecnologica proposta:** da un punto di vista architetture la soluzione ottimale individuata è rappresentata dal paradigma SOA, basata su un Enterprise Service Bus – ESB, per garantire l'interconnessione sia con il sistema SIBAR (sistema informativo integrato per la gestione della contabilità, delle risorse umane, del sistema documentale e della Business Intelligence) sia con altri sistemi applicativi esistenti quali IdM (identity management), gateway pagamenti e Firma Digitale. La soluzione prevede funzionalità push e pull per la fruizione dei servizi e la notifica dello stato dei procedimenti/processi da parte di tutti gli utenti, è dotata di un motore di BPM per la gestione dei procedimenti, ha un portale di esposizione dei servizi fruibili in logica multicanale e cross browser, dispone di un componente specifico per la gestione e condivisione della conoscenza sui procedimenti erogati (Knowledge Management Base) e prevede, infine, un componente di monitoraggio per facilitare il controllo e il monitoraggio dei KPI con differenti aggregazioni a seconda degli utenti.

**Principali Benefici stimati per la Regione:** risparmi sui costi vivi (riduzione del costo di carta, toner, altri materiali per l'espletamento delle procedure → **39.789€**; riduzione del numero di raccomandate → **1.070.787€**; riduzione del tempo impiegato per fornire chiarimenti telefonici → **10.361hh**; riduzione del tempo impiegato per accettazione pratica per persona dedicata → **8.289 hh**.

**Principali Benefici stimati per gli utenti finali:** riduzione del tempo impiegato per trasferimento verso/da gli uffici regionali e del tempo medio di smaltimento delle code presso lo sportello / poste da parte delle imprese → **149.101€**; riduzione del numero di raccomandate → **865.875€**; riduzione del costo della telefonata per avere chiarimenti → **1.658€**; riduzione del tempo di attesa del responso della pratica → **circa 20%**

#### APPLICAZIONI E TECNOLOGIE UTILIZZATE

- Piattaforma **ARIS by IDS Scheer** per la mappatura dei processi
- Attività di analisi sul sistema **SIBAR** - Sistema informativo di base dell'Amministrazione regionale che implementa le funzionalità relative alla gestione documentale (SIBAR-SB), risorse umane (SIBAR-HR) e contabilità (SIBAR-SCI). Specifica attenzione è stata posta al modulo SB ovvero protocollo informatico, firma digitale, gestione del flusso documentale in forma elettronica e conservazione a norma dei documenti informatici. Il modulo SB del SIBAR basa le sue funzionalità sui seguenti prodotti:
  - EMC Documentum v6.5 - piattaforma di Enterprise Content Management per la gestione e la catalogazione dei contenuti;
  - Kofax Ascent Capture Vers. 7 - sistema per la scannerizzazione dei documenti protocollati, completo di funzionalità OCR;
  - Italdata Prot@Flow vers. - piattaforma per la gestione del protocollo informatico completamente integrata con Documentum v5.3 SP2.

#### VALORE AGGIUNTO

Gli elementi che costituiscono il valore aggiunto dell'esperienza progettuale descritta fanno riferimento a:

- disponibilità di competenze tecnico-professionali maturate su attività di analisi e interpretazione normativa, ricostruzione di flussi procedurali, traduzione delle disposizioni normative in requisiti funzionali per lo sviluppo di sistemi informativi che realizzano l'interoperabilità tra molteplici soggetti secondo logiche a rete. In relazione a quest'ultimo aspetto si pensi all'integrazione tra la gestione documentale e degli atti amministrativi, i sistemi di protocollazione e i singoli flussi procedurali del SUAP il cui espletamento prevede il coinvolgimento di diverse amministrazioni: gli uffici regionali, le ASL, i Vigili del Fuoco, le Soprintendenze e tutti gli Enti Terzi.
- disponibilità di un portafoglio di strumenti, metodologie e risultati, già testati e implementati con successo nonché completamente riutilizzabili in altre amministrazioni regionali in ragione di un quadro regolamentare dei SUAP unico a livello nazionale (es. Procedimento Unico). A titolo esemplificativo ma non esaustivo possono essere riutilizzati: flussi procedurali già prioritizzati e reingegnerizzati (20% del portafoglio procedimentale, la cui re-ingegnerizzazione e informatizzazione assicura l'80% dei risultati attesi dalla Regione è standardizzato e implementabile in tempi brevissimi nei sistemi di BPM a meno delle opportune personalizzazioni); requisiti tecnico funzionale; tool di analisi e interpretazione normativa; modelli di servizio, tecnologici e architetturali dei sistemi informativi a supporto; materiale formativo e prototipi utilizzati per il percorso di addestramento degli utenti; materiale informativo a supporto delle attività di comunicazione sia interna all'Amministrazione che esterna rivolta a cittadini e imprese; regolamenti e procedure interne per la gestione di tavoli tecnici. L'ulteriore vantaggio di tale portafoglio è costituito dalla possibilità di utilizzarlo come best practice di riferimento in quanto la Regione Autonoma Sardegna ha rappresentato un caso di eccellenza nella telematizzazione del SUAP;
- approccio metodologico consolidato per ridisegnare i procedimenti amministrativi secondo logiche "client driven". La reingegnerizzazione, infatti, è stata guidata da una revisione del modello di erogazione dei servizi che pone al centro le esigenze del cittadino, delle imprese e degli altri Enti, secondo una logica innovativa di semplificazione e personalizzazione dei servizi (offerta di servizi e canali di accesso prossimi ai fabbisogni dell'utenza) e di accessibilità (accesso telematico multicanale ai servizi, assistenza e supporto agli utenti in ottica di problem solving) attraverso uno sportello unico Digitale. Tali paradigmi sono in linea con la strategia ICT 2014-2020 della Agenda Italiana e europea orientata alla semplificazione, standardizzazione, accessibilità, innovazione dei servizi, digitalizzazione e semplificazione dei processi verso l'utenza finale.